

A universalização da regulação da qualidade do serviço: a experiência Portuguesa

João Simão Pires, EBES, Portugal

Auditório da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará
Fortaleza, 19 de Agosto de 2011

A experiência Portuguesa – tópicos abordados



I Enquadramento setorial Português

II Modelo regulatório da ERSAR

III Sistema de avaliação da qualidade do serviço

IV Síntese e considerações finais

Situação setorial no final da década de 80



- **Avaliação:**

- *Situação globalmente inaceitável*
- *Ausência de estratégia nacional clara*

- **Principais problemas:**

- *Serviços sobre a gestão directa de cerca de 300 municípios, grande parte de muito reduzida dimensão*
- *Deficiente qualidade do serviço em termos globais*
- *Necessidades de infraestruturacão e reabilitação*
- *Escassez de recursos financeiros*
- *Escassez de recursos humanos qualificados*
- *Dificuldade a novos desafios em matéria de ambiente e qualidade de vida (p.e. standards da União Europeia)*

- **Uma reorganização global do setor era urgentemente necessária...**



População com acesso ao serviço público de abastecimento:

80%



Água da torneira controlada e conforme com os padrões Europeus:

50%



População com acesso ao serviço público de recolha e tratamento de águas residuais urbanas:

31%



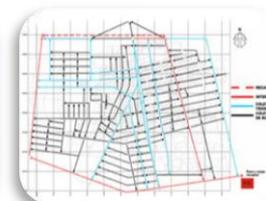
População com acesso ao serviço de gestão de resíduos sólidos urbanos completo (com tratamento):

46%

Reorganização do setor



- **Acção:**
 - *Compromisso político assumido em 1993 para uma reorganização global do setor*
- **Situação actual:**
 - *Processo ainda não concluído, mas nos últimos 18 anos (1993-2011), significativos avanços foram alcançados*
- **Principais avanços na:**
 - *Definição de uma clara estratégia para o setor*
 - *Criação de um novo quadro jurídico*
 - *Definição de novos modelos de governo, designadamente de natureza empresarial*
 - *Promoção da reorganização dos prestadores de serviços (criação de sistemas regionais “em alta”)*
 - *Promoção de maior sustentabilidade financeira (recuperação de custos por via tarifária)*
 - *Promoção da qualidade do serviço*
 - *Criação de modelo regulatório robusto*



Evolução do setor 1993-2011



- **Situação actual:**
 - A situação melhorou muito em termos globais
- **Principais avanços:**
 - A nova estratégia para o setor foi adoptada
 - Novo quadro jurídico desenvolvido e em implementação
 - Novos modelos de governo para o setor revelaram-se eficazes
 - Reorganização territorial completa nos serviços “em alta” e a iniciar-se na vertente “em baixa”
 - Novo quadro de regulação económica (consolidado “em alta”, em implementação “na baixa”)
 - Melhoria dos níveis de qualidade do serviço
 - Crescente robustez do novo modelo regulatório e sua recente universalização
- **Resultado:**
 - Modelo de reorganização provou-se globalmente adequado e bem sucedido



População com acesso ao serviço público de abastecimento:

92%
80%



Água da torneira controlada e conforme com os padrões Europeus:

97%
50%



População com acesso ao serviço público de recolha e tratamento de águas residuais urbanas:

72%
31%



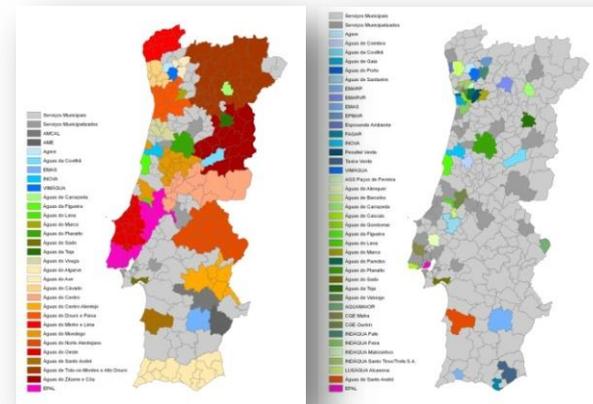
População com acesso ao serviço de gestão de resíduos sólidos urbanos completo (com tratamento):

100%
46%

Prestadores de serviços de saneamento

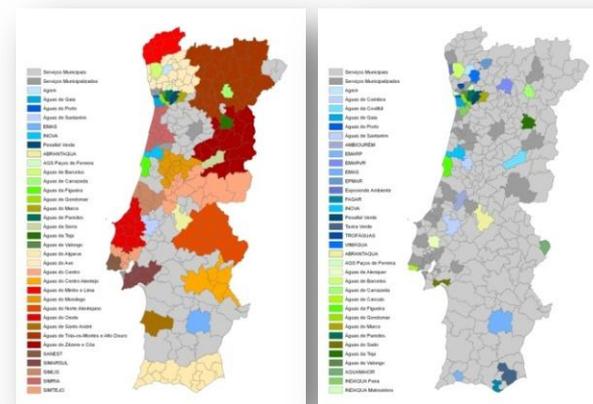


- **Reorganização territorial quase concluída na vertente “em alta”:**
 - *Cerca de 20 prestadores de serviço regionais que têm municípios como usuários*
- **Reorganização territorial dos serviços “em baixa” ainda muito incipiente:**
 - *Prestação de serviços de distribuição e recolha ainda muito fragmentada em pequenos prestadores de âmbito municipal (mais de 100 municípios com menos de 10 mil habitantes)*
- **Panorama global dos serviços de saneamento:**
 - *Elevado número de prestadores de serviço (mais de 300)*
 - *Grande diversidade na escala e capacidades dos diferentes prestadores*
 - *Grande diversidade de modelos de governo*



Água em alta

Água em baixa



Esgoto em alta

Esgoto em baixa

Modelos de governo existentes



Modelos de governo	Serviços de titularidade estatal (serviços regionais “em alta”)	Serviços de titularidade municipal (serviços locais “em baixa”)			
Gestão directa	---	---			
		<table border="1"> <tr> <td>Serviços municipais</td> <td>278</td> </tr> <tr> <td>Serviços municipalizados</td> <td>27</td> </tr> </table>	Serviços municipais	278	Serviços municipalizados
Serviços municipais	278				
Serviços municipalizados	27				
Gestão delegada (após 1998)	Empresa Estatal (EPAL)	1			
		<table border="1"> <tr> <td>Empresas municipais</td> <td>37</td> </tr> <tr> <td>Parcerias Estado-Municípios</td> <td>2</td> </tr> </table>	Empresas municipais	37	Parcerias Estado-Municípios
Empresas municipais	37				
Parcerias Estado-Municípios	2				
Gestão concessionada (após 1993)	Concessões multimunicipais	33			
		<table border="1"> <tr> <td>Concessões municipais</td> <td>31</td> </tr> </table>	Concessões municipais	31	
Concessões municipais	31				

A experiência Portuguesa – tópicos abordados



I

Enquadramento setorial Português

II

Modelo regulatório da ERSAR

III

Sistema de avaliação da qualidade do serviço

IV

Síntese e considerações finais

Objectivos da regulação



- A prestação destes serviços em regime de monopólio fundamenta a necessidade de regulação, com os seguintes objectivos:
 1. *Proteger os interesses dos usuários, promovendo a qualidade de serviço a preços socialmente aceitáveis e uma maior igualdade na protecção dos seus direitos*
 2. *Assegurar condições de igualdade e transparência no acesso e no exercício da actividade pelos prestadores de serviços, salvaguardar a sua sustentabilidade económica e financeira e promover uma maior uniformidade de procedimentos*
 3. *Contribuir para promover o desenvolvimento do setor e dos seus múltiplos agentes*
 4. *Contribuir para promover a preservação dos recursos naturais em articulação com as autoridades ambientais*
 5. *Coordenar e realizar a recolha e a divulgação da informação relativa ao setor e aos respectivos prestadores de serviços*

Natureza e missão da ERSAR



- Natureza administrativa da ERSAR:
 - *Instituto público integrado na administração indireta do Estado*
 - *Pessoa colectiva de direito público, com personalidade jurídica, autonomia administrativa e financeira e património próprio*
 - *Jurisdição sobre todo o território de Portugal continental*
- Missão da ERSAR:
 - *Regulação dos setores dos serviços de águas e resíduos*
 - *Exercício de funções de autoridade competente para a qualidade da água para consumo humano*

Modelo regulatório da ERSAR



Regulação estrutural do setor:

Monitorização das estratégias nacionais definidas para o setor

Elaboração de propostas de nova legislação e regulamentação para o setor

Regulação comportamental dos prestadores:

Monitorização legal e contratual ao longo do ciclo de vida

Regulação económica das entidades gestoras

Regulação da qualidade de serviço prestado

Regulação da qualidade da água p/ consumo humano

Análise de reclamações de usuários

Actividades regulatórias complementares:

Elaboração e divulgação regular de informação

Apoio técnico aos prestadores de serviços

A experiência Portuguesa – tópicos abordados



I

Enquadramento setorial Português

II

Modelo regulatório da ERSAR

III

Sistema de avaliação da qualidade do serviço

IV

Síntese e considerações finais

Sistema de avaliação da qualidade do serviço



- **Regulação da qualidade de serviço:**
 - Aplicação de um sistema com base em indicadores de qualidade de serviço (participação obrigatória para os prestadores regulados)
 - Avaliação global da qualidade do serviço prestado aos consumidores por cada prestador
 - Comparação dos prestadores entre si para cada indicador, promovendo a eficiência (benchmarking)
 - Promoção da melhoria contínua dos níveis de serviço (perspectiva dinâmica sobre a evolução global e de cada prestador)
 - Sistema aplicado anualmente desde 2004



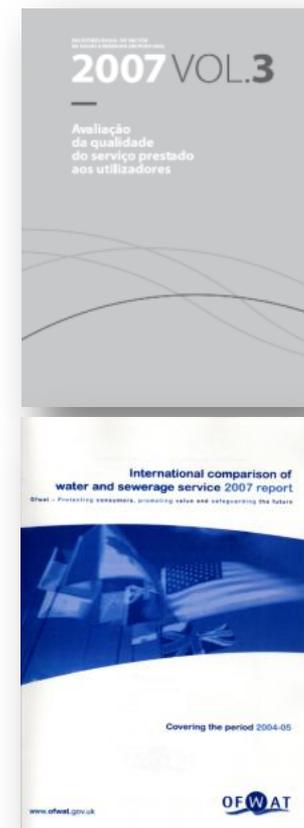
Indicadores de desempenho



Conjunto de 20 indicadores de desempenho para cada serviço regulado, avaliando:

- *Interface com os usuários e defesa dos seus interesses*
- *Sustentabilidade operacional e econômica da prestação do serviço*
- *Sustentabilidade ambiental*

Defesa dos interesses dos utilizadores	Acessibilidade de serviço aos utilizadores AA 01 - Cobertura do serviço (%) AA 02 - Preço médio do serviço (€/m ³) Qualidade de serviço aos utilizadores AA 03 - Falhas de abastecimentos (n.º/ponto entrega ou /1000 ramais) AA 04 - Análises de água realizadas (%) AA 05 - Qualidade da água fornecida (%) AA 06 - Resposta a reclamações escritas (%)
Sustentabilidade do operador	Sustentabilidade económico-financeira do operador AA 07 - Rácio de cobertura dos custos correntes (-) AA 08 - Custos correntes unitários (€/m ³) AA 09 - Rácio de solvabilidade (-) AA 10 - Água não facturada (%) Sustentabilidade infra-estrutura do operador AA 11 - Cumprimento do licenciamento das captações de água (%) AA 12 - Utilização das estações de tratamento (%) AA 13 - Capacidade de reserva de água tratada (dias) AA 14 - Reabilitação de condutas (%) AA 15 - Reabilitação de ramais (%) Sustentabilidade operacional do operador AA 16 - Avarias em condutas (n.º/100 km) Sustentabilidade em recursos humanos do operador AA 17 - Empregados (n.º/1000 ramais ou /m ³)
Sustentabilidade ambiental	AA 18 - Eficiência de utilização de recursos hídricos (%) AA 19 - Eficiência energética de instalações elevatórias (kWh/m ³ /100 m) AA 20 - Destino final de lamas do tratamento (%)



Avaliação de cada prestador de serviço



Ficha de avaliação anual da qualidade de serviço de um prestador de serviço

Identificação do prestador de serviço

Apresentação do prestador

Descrição do sistema

Avaliação da qualidade de serviço do prestador de serviço

Evolução da qualidade de serviço

Recomendações de melhoria da qualidade de serviço

RASARP 2006 - Volume 3

3.1.5 - ÁGUAS DO CENTRO, S.A.

Av. de Ovar, 27 - 4.º Edif. 4800-214 Castelo Branco
T: +351 24 300 20 00 F: +351 24 300 20 01 E: mail.gestao@aguasdoporto.com.pt
www.aguasdoporto.com.pt

Entidade gestora

A Águas do Centro, criada pelo Decreto-Lei n.º 197-A/2001, de 1 de Junho, é a concessionária do sistema multimunicipal de abastecimento de água e de saneamento de Raia, Zêzere e Nacapitaisocial e detida pelas Águas de Portugal (70%) e municípios constituintes. O período da concessão vigorou até a 2031.

Sistema de abastecimento de água

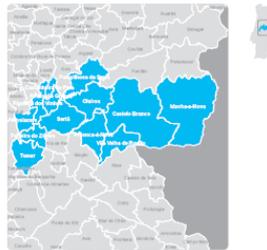
O sistema abrange, em alta, os municípios de Alvalázere, Castanheira do Para, Castelo Branco, Ferreira do Zêzere, Figueiró dos Vinhos, Mesão Fregues, Pampilhosa da Serra, Pedregal, Póvoa-a-Nova, Sertão, Tomar e Vila Velha de Ródão, com actualmente 66.240 alojamentos. Inclui 4 captações superficiais, 120 captações subterráneas, 4 estações de tratamento de água, 41 instalações de tratamento de água, 770 km de rede de distribuição, 51 estações elevatórias e 95 reservatórios. O sistema abastece 8,8 x 10⁹ m³ de água.

Qualidade de serviço: A entidade gestora apresenta um bom desempenho nos indicadores falhas no abastecimento, análises de água realizadas e resposta a reclamações. No entanto, o desempenho é insatisfatório no indicador cobertura de serviço, justificado por se tratar de um sistema em fase de expansão, não tendo ainda sido efectivamente integradas as infra-estruturas de todos os municípios. O período do serviço situa-se dentro do intervalo de referência.

Sustentabilidade da entidade gestora: Em termos económicos, a entidade gestora apresenta um bom desempenho nos indicadores de cobertura e dos custos operacionais e fiabilidade e um desempenho insatisfatório em relação à facturada. O valor dos custos operacionais unitários encontra-se dentro do intervalo de referência do sector.

Recomendações de melhoria da qualidade de serviço: Não que respeita às infra-estruturas, a entidade gestora apresenta um bom desempenho quanto à reabilitação de condutas e um bom desempenho na utilização das estações de tratamento. O indicador cumprimento do licenciamento das captações avaliado, tendo em conta já ter sido efectuado o pedido de utilização do domínio hídrico para as captações superficiais. Deve, no entanto, promover a obtenção de títulos de utilização do domínio público hídrico para as suas captações superficiais.

Presente à sustentabilidade operacional, a entidade gestora apresenta um bom desempenho em termos de avarias em condutas.



Quanto aos recursos humanos, a entidade gestora apresenta um número elevado de empregados que pode ser justificado pela grande dispersão populacional da área em que opera e também pela fase de implementação do sistema, com um volume de actividade ainda reduzido.

Sustentabilidade ambiental: A entidade gestora apresenta um bom desempenho no destino final de lamas, um desempenho mediano na eficiência energética de instalações elevatórias e um desempenho insatisfatório na eficiência da utilização de recursos hídricos.

Evolução da qualidade de serviço: Verifica-se no período de 2004-2006 uma evolução positiva nos indicadores cobertura de serviço, análises de água realizadas, avarias em condutas, eficiência de utilização de recursos hídricos e destino final de lamas.

Recomendações: Face à informação disponível, considera-se haver potencial de melhoramento, especialmente no que respeita à cobertura de serviço, à água não facturada, ao cumprimento do licenciamento das captações e à eficiência da utilização de recursos hídricos. Deve ainda ter em conta a necessidade de algum melhoramento em termos de qualidade da água fornecida, de utilização das estações de tratamento e de eficiência energética de instalações elevatórias. Especificamente para o cumprimento do licenciamento das captações de água, salienta-se a importância da articulação com a entidade competente.

Indicadores de qualidade de serviço

Apresentam-se seguidamente os indicadores da entidade gestora, de acordo com o "Guia de Avaliação" [1] que pode ser consultado em www.irar.pt.

RASARP 2006 - Volume 3

2007 VOL.3

Avaliação de qualidade de serviço prestado aos utilizadores

Indicador	Valor (Valor de referência)	Avaliação	Observações
DEFESA DOS INTERESSES DOS UTILIZADORES			
AA 01 - Cobertura do serviço	62% (+100%)	●	O sistema encontra-se em fase de expansão, não tendo ainda sido efectivamente integradas as infra-estruturas de todos os municípios.
AA 02 - Preço médio do serviço	0,50 €/m ³ (-)	-	O valor é idêntico à tarifa aprovada. No sector, este indicador apresenta valores entre 0,21 e 0,30 €/m ³ .
AA 03 - Falhas no abastecimento	0,00/p. entrega (-) (0,007 p. entrega)	●	-
AA 04 - Análises de água realizadas	100,00% (100%)	●	-
AA 05 - Qualidade da água fornecida	98,76% (100%)	●	-
AA 06 - Resposta a reclamações escritas	100% (+100%)	●	-
SUSTENTABILIDADE DA ENTIDADE GESTORA			
AA 07 - Rácio de cobertura dos custos operacionais	1,79 (-) (1,35)	●	-
AA 08 - Custos operacionais unitários	0,35 €/m ³ (-)	-	No sector, este indicador apresenta valores entre 0,22 e 0,45 €/m ³ .
AA 09 - Rácio de solvabilidade	0,29 (-) (0,30)	●	-
AA 10 - Água não facturada	17,0% (-) (3,0%)	●	A entidade gestora deve promover um maior nível de cobrança de água não facturada.
AA 11 - Cumprimento do licenciamento das captações de água	0% (100%)	○	A entidade gestora informa ter solicitado o licenciamento das captações superficiais. Deve promover a obtenção de títulos de utilização do domínio público hídrico para as suas captações superficiais.
AA 12 - Utilização das estações de tratamento	69% (-) (70 e 30%)	●	-
AA 13 - Capacidade de reserva de água tratada	1,3 dias (-) (1 e 2,0 dias)	-	É da responsabilidade dos municípios assegurar a existência de reservas de água tratada em dias úteis de emergência.
AA 14 - Reabilitação de condutas	0,0% (-) (0,0 e 0,0%)	●	O plano de investimentos da entidade gestora prevê a reabilitação de infra-estruturas.
AA 15 - Reabilitação de ramais	0,0% (-) (0,0 e 0,0%)	-	Este indicador não é aplicável a entidades gestoras.
AA 16 - Avarias em condutas	7/100 km (-) (15/100 km)	●	-
AA 17 - Recursos humanos	72710 ⁶ m ³ (-) (1,0 e 1,3 10 ⁶ m ³)	○	A entidade gestora cobre uma área populacional, abrangendo-se em termos de recursos humanos, com valores superiores aos do sector.
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL			
AA 18 - Ineficiência da utilização de recursos hídricos	9,9% (-) (0,0%)	●	A entidade gestora deve promover um maior nível de eficiência da utilização de recursos hídricos.
AA 19 - Eficiência energética de instalações elevatórias	0,5 kWh/m ³ /100 m (-) (0,4 kWh/m ³ /100 m)	●	-
AA 20 - Destino final de lamas do tratamento	100% (100%)	●	-

Legenda: ● qualidade de serviço boa; ● qualidade de serviço mediana; ● qualidade de serviço insatisfatória; ○ aplica, n.a.: não aplicável; n.r.: não respondeu

Notas sobre a qualidade de serviço

Avaliação da qualidade de serviço

Quantificação da qualidade de serviço

Identificação do indicador avaliado

Benchmarking entre prestadores de serviço

Ficha de benchmarking anual para cada indicador (Mecanismo de competição virtual entre prestadores)



2007 VOL.3

Análise de qualidade do serviço prestado aos utilizadores

Identificação do indicador de desempenho

RASARP 2004 → Volume 3

2.1.11. AA10 – Água não facturada (%)

Indicador de desempenho

Este indicador destina-se a avaliar o nível de sustentabilidade da entidade gestora em termos económico-financeiros, no que respeita às perdas económicas correspondentes à água que, apesar de ser captada, tratada, transportada, armazenada e distribuída, não chega a ser vendida aos utilizadores.

É definido como a percentagem de água entrada no sistema que não é facturada [conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em alta, em baixa e mistos], de acordo com o "Guia de Avaliação" [1] (www.irar.pt). O valor de referência deste indicador deve ser tão baixo quanto economicamente viável, o que corresponde a um elevado aproveitamento da água captada, não sendo desejáveis valores superiores a 5,0% para sistemas em alta e 20,0% para sistemas em baixa e mistos, limites considerados em média como técnica e economicamente aceitáveis. Para entidades em alta o desempenho é avaliado como mediano quando se situar entre 5,0 e 10,0% e como insatisfatório acima deste valor. Para entidades em baixa e mistos o desempenho é avaliado como mediano quando se situar entre 20,0 e 25,0% e como insatisfatório acima deste valor.

Análise comparada das entidades gestoras em alta

Na figura seguinte apresenta-se a comparação dos desempenhos das entidades gestoras em alta reguladas pelo IRAR, assinalando-se também o intervalo de referência considerado adequado.

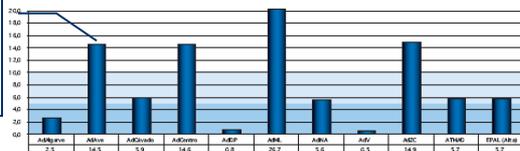


FIGURA 20
AA10a – Água não facturada (%)

Numa apreciação global, a média ponderada da água não facturada é de 4,6%, o que corresponde a um desempenho global mediano, atendendo ao número significativo de entidades gestoras que apresenta desempenho insatisfatório ou mediano. Constatam-se uma dispersão bastante significativa dos desempenhos, com valores máximo e mínimo, respectivamente, 26,7 e 0,5%.

Verifica-se que um pequeno número de entidades gestoras apresenta um bom desempenho, dentro do intervalo de referência, caso da Águas do Vouga, Águas do Douro e Paiva e Águas do Algarve. Destacam-se as duas primeiras entidades com o melhor desempenho. Um número ainda relevante de entidades gestoras apresenta um desempenho mediano, próximo do intervalo de referência, caso de Águas do Norte Alentejano, Águas de Trás-os-Montes e Alto Douro, EPAL (Alta) e Águas do Cávado.

Um número significativo de entidades gestoras apresenta um desempenho insatisfatório, fora do intervalo de referência, caso de Águas do Ave, Águas do Centro, Águas do Zêzere e C&A e Águas do Minho e Lima. De acordo com a informação fornecida pelas entidades gestoras, as variáveis que participam no cálculo deste indicador (dAA17 – Águas não facturada e dAA07 – Água entrada no sistema) apresentam em geral elevados níveis de fiabilidade (***) e de exactidão (menor ou igual a 5%). Algumas entidades gestoras não apresentaram os dados de fiabilidade e de exactidão referentes a estas variáveis.

Gráfico com benchmarking dos prestadores de serviço em alta

Evolução do indicador para o sector concessionado

RASARP 2004 → Volume 3

Análise comparada das entidades gestoras em baixa e mistas

Na figura seguinte apresenta-se a comparação dos desempenhos das entidades gestoras em baixa e mistas reguladas pelo IRAR, assinalando-se também o intervalo de referência considerado adequado.

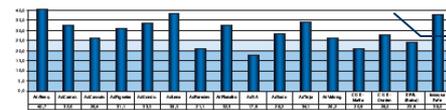


FIGURA 21
AA10b – Água não facturada (%)

Numa apreciação global, a média ponderada da água não facturada é de 26,1%, o que corresponde a um desempenho global insatisfatório, indiciando um volume significativo de água entrada no sistema que não é facturado. Constatam-se uma dispersão bastante significativa dos desempenhos, com valores máximo e mínimo de, respectivamente, 40,7 e 17,9%.

Verifica-se que apenas três entidades gestoras apresentam um bom desempenho, dentro do intervalo de referência, caso da Águas de Santo André, CGE-Mafra e Águas de Paredes, sendo que no primeiro caso de uma entidade gestora multimunicipal algarvia, com serviço de abastecimento em alta e em baixa significativo de entidades gestoras apresenta um desempenho mediano, próximo do intervalo de referência, caso de EPAL (Baixa), Indaqua Santo Tirso/Trofa, Indaqua Feira, Águas de Valongo e Águas de Valongo. Um número bastante significativo de entidades gestoras apresenta um desempenho insatisfatório, dentro do intervalo de referência, caso de CGE-Ourense, Águas do Sado, Luságua Alcanena, Águas da Figueira, Planalto, Águas de Carraxeda, Águas de Gondomar, Águas da Teja, Indaqua Fafe, Águas do Lez, Alentejo. O desempenho das entidades gestoras Luságua Alcanena, Águas do Planalto, Águas de Lez, do Lena resultam, em parte, da existência de condições contratuais com impacto no controlo das perdas, sendo da responsabilidade das entidades concessionárias a reabilitação da rede. A entidade gestora Águas de Alentejo justificou o seu desempenho pela existência de incrustações na rede, dificultando a operação do sistema e a medição de caudais.

De acordo com a informação fornecida pelas entidades gestoras, as variáveis que participam no cálculo deste indicador (dAA17 – Águas não facturada e dAA07 – Água entrada no sistema) apresentam em geral elevados níveis de fiabilidade (***) e de exactidão (menor ou igual a 5%). Algumas entidades gestoras não apresentaram os dados de fiabilidade e de exactidão referentes a estas variáveis.

Recomendações

Um número significativo de entidades gestoras em alta apresenta uma percentagem elevada de água não facturada na sua área de intervenção. É importante que as entidades gestoras mantenham um esforço de redução da água não facturada, nomeadamente com investimentos na área da reabilitação de condutas, com programas de detecção de fugas ao longo do sistema de abastecimento por forma a minimizarem as perdas económicas que daí possam advir e com efectiva facturação de toda a água fornecida.

Um número bastante relevante de entidades gestoras em baixa e mista apresenta uma percentagem de água não facturada na sua área de intervenção. É importante que as entidades gestoras, com a entidade concedente, se for o caso, mantenham o esforço de investimento na reabilitação e ramais, minimizando deste modo as perdas económicas resultantes da não facturação da água.

Gráfico com benchmarking dos prestadores de serviço em baixa

Evolução do indicador para o sector concessionado

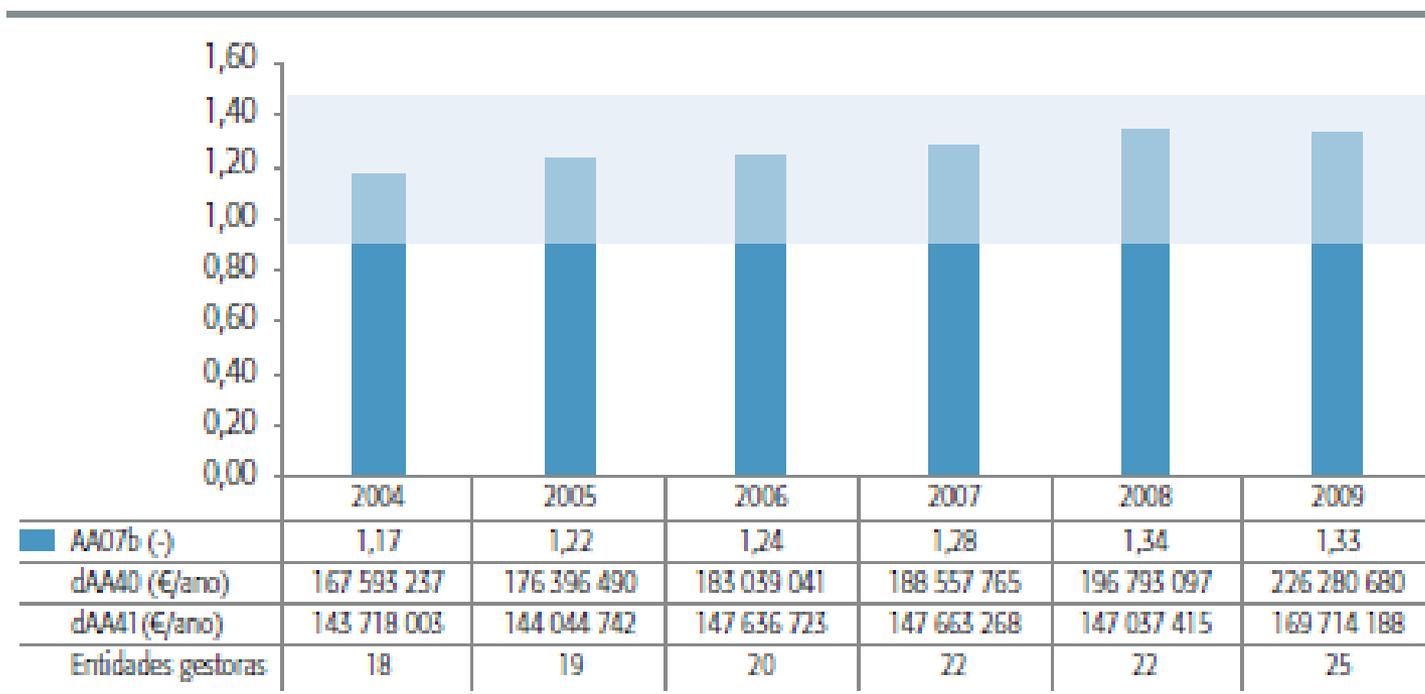
Recomendações de melhoria da qualidade de serviço no setor

Ilustração – Sustentabilidade financeira



- *O grau de recuperação de custos no setor das concessionárias municipais tem tido uma evolução favorável dentro de uma banda adequada...*

Evolução do indicador AA07b – Rácio de cobertura dos custos operacionais (-) (sector em baixa)



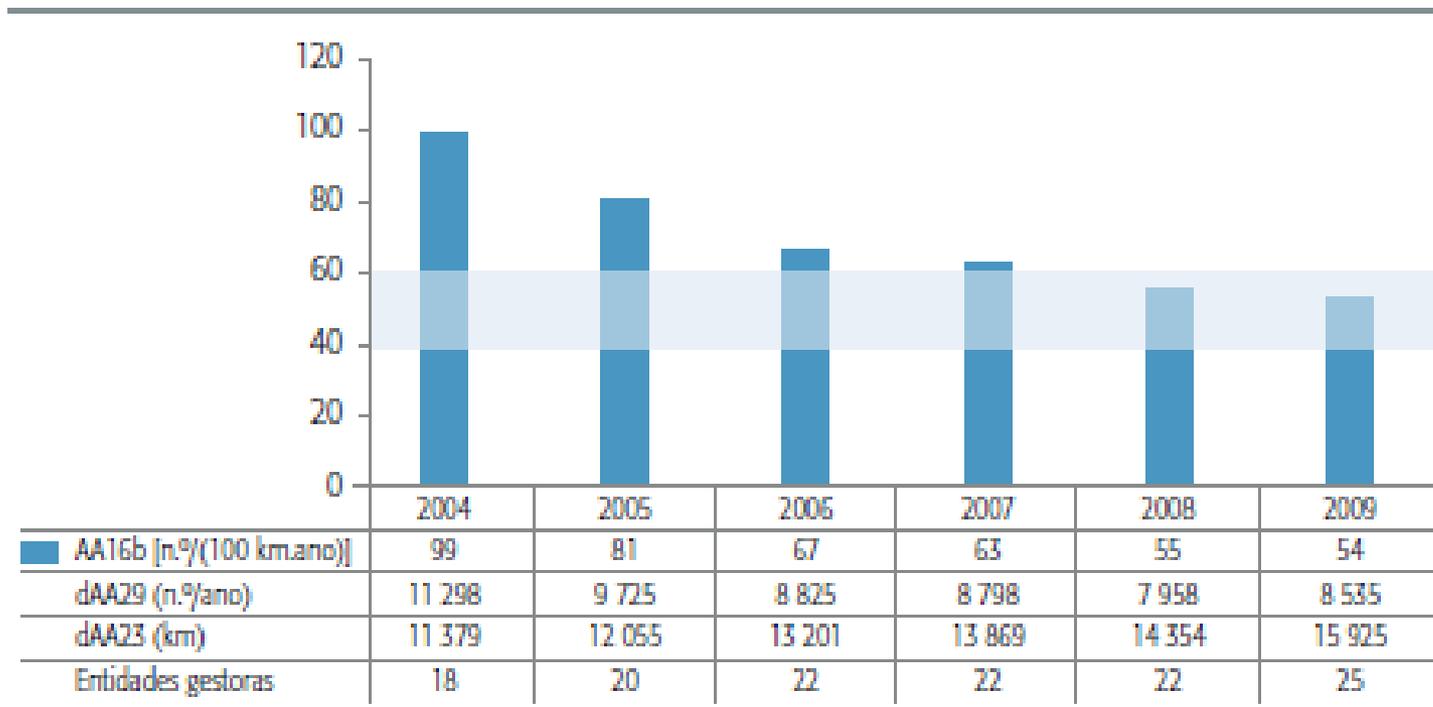
Fonte: ERSAR,2010

Ilustração – Sustentabilidade operacional



- ... enquanto a incidência de vazamentos nas redes tem sido gradualmente reduzida para metade ao longo dos últimos cinco anos...

Evolução do indicador AA16b – Avarias em condutas [n.º/(100 km . ano)] (sector em baixa)



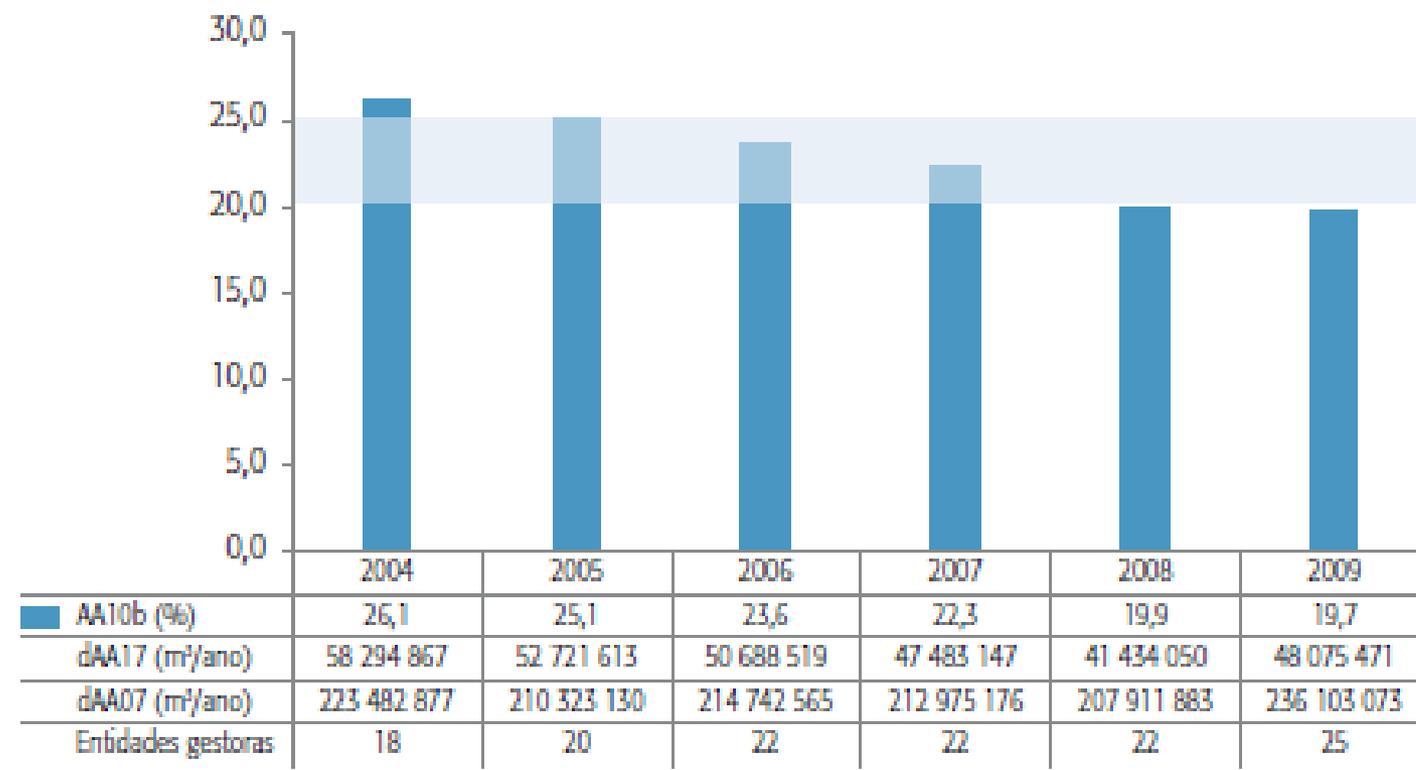
Fonte: ERSAR,2010

Ilustração – Sustentabilidade ambiental



- ... Oferecendo o duplo dividendo de uma melhor qualidade de serviço (menores interrupções) e de uma redução da % de água não faturada.

Evolução do indicador AA10b – Água não facturada (%) (sector em baixa)



Fonte: ERSAR,2010

A experiência Portuguesa – tópicos abordados



I

Enquadramento setorial Português

II

Modelo regulatório da ERSAR

III

Sistema de avaliação da qualidade do serviço

IV

Síntese e considerações finais

Síntese e considerações finais



- *Sistema com génese histórica na iniciativa PI (Performance indicators) da IWA (International Water Association)*
- *Indrodução em 2004 restringida ao universo formalmente regulado pela ERSAR (cerca de 60 empresas concessionárias)*
 - *Alguma resistência inicial dos prestadores de serviço*
- *Com a sua sucessiva aplicação ao longo do tempo:*
 - *Maior disponibilidade de dados e fiabilidade da informação fornecida;*
 - *Maior interesse dos prestadores de serviço em sede de contraditório;*
 - *Adopção de vários indicadores como critérios de avaliação de desempenho a nível organizacional;*
 - *Crescente adopção “sombra” e crescente participação (voluntária) de prestadores de serviço não regulados;*
 - *Automatização dos procedimentos de interface com os prestadores de serviço (via Portal da ERSAR);*
 - *Notoriedade e visibilidade pública dos resultados divulgados e dos Prémios de Qualidade de Serviço;*
 - *Identificação de limitações e áreas de melhoria no sistema de indicadores.*
- *Acima de tudo, a sua aplicação ao longo dos últimos cinco anos tem constituído um importante estímulo à melhoria do desempenho dos prestadores de serviço, como evidencia a evolução dos resultados atingidos.*

Síntese e considerações finais



- *Com a recente universalização do mandato regulatório da ERSAR (a mais de 400 prestadores de serviço de abastecimento, esgotamento sanitário e manejo de resíduos sólidos urbanos):*
 - *Desenvolvimento de uma 2ª geração de sistema de indicadores (mais robusta, simplificada e tecnologicamente preparada em termos de escalabilidade);*
 - *Primeira aplicação sobre dados de 2011 após forte investimento na divulgação pública, formação e capacitação dos “novos prestadores de serviço”.*
- *Advoga-se que, mesmo em contextos em que não exista uma regulação económica explícita da prestação destes serviços, a introdução de um sistema de sunshine regulation, protagonizado por entidade pública ou por uma associação de prestadores de serviço, constitui uma iniciativa de elevado retorno em termos da promoção da transparência e do estímulo a uma melhoria contínua na prestação destes serviços públicos essenciais.*



Muito Obrigado!